

# TECHNICIEN SUPERIEUR TERRITORIAL

## CONCOURS INTERNE ET DE 3<sup>EME</sup> VOIE

### SESSION 2008

#### ETUDE DE CAS

**portant sur l'option choisie par le candidat  
au sein de la spécialité au titre de laquelle il concourt.**

Durée : 4h00

Coefficient : 5

#### **SPECIALITE : INFORMATIQUE ET SYSTEMES D'INFORMATION**

#### **OPTION : SYSTEME D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION**

Vous êtes technicien supérieur territorial au sein de la Direction des Systèmes d'Information de la ville de X qui compte 80 000 habitants.

Conçues pour fournir une vision organisée du système d'information, les plates-formes de gestion de parc s'articulent généralement autour d'une base de connaissances, à la fois techniques et administratives, visant à répertorier l'ensemble des actifs informatiques, qu'ils soient de nature matérielle ou logicielle.

La gestion du parc informatique améliore la visibilité d'une Direction des Systèmes d'Information et contribue à l'optimisation des ressources. De plus en plus souvent, une structure d'assistance aux utilisateurs (ou *helpdesk*) vient se greffer pour satisfaire des utilisateurs toujours plus nombreux et plus exigeants et afin de répondre à une demande de statistiques plus précises.

Le parc informatique hétérogène de la ville de X est composé d'environ 900 PC répartis sur 40 sites municipaux (hors écoles). Les ordinateurs et les périphériques sont de marques, de modèles et d'âges différents. Ils sont achetés au fil des demandes. Par conséquent, il n'y a pas de plan de renouvellement du parc informatique, ni de marché public pour globaliser les commandes. Cette situation traduit une méconnaissance de l'existant et des besoins.

Environ 70 % des PC sont équipés du système d'exploitation Microsoft Windows version 2000, 25 % avec la version XP et 5 % avec la version 98. La suite bureautique installée est Microsoft Office version 2000 sauf sur les postes équipés de Windows XP où la suite Microsoft Office version XP est installée. Il existe aussi une cinquantaine d'applications métiers installées par la Direction des Systèmes d'Information (Gestion des ressources humaines, Gestion financière, État civil, ...).

Le nouveau Directeur des Systèmes d'Information souhaite mettre en place un outil de gestion du parc informatique pour faciliter les tâches d'exploitation, optimiser la gestion du parc, rationaliser les acquisitions et proposer aux utilisateurs une véritable structure d'assistance (ou *helpdesk*).

Vous êtes chargé de ce dossier et il vous est demandé, à l'aide des documents ci-joints, de répondre aux questions suivantes :

**Question 1 (4 points)**

Quel est l'apport d'un référentiel de type ITIL dans la gestion d'un parc informatique et l'assistance aux utilisateurs ?

**Question 2 (6 points)**

Expliquez le fonctionnement général d'un logiciel de gestion de parc informatique.  
Commentez le schéma 1 du document 5 en décrivant le rôle de chaque élément composant une solution de gestion de parc.

**Question 3 (4 points)**

Quels sont les enjeux et les écueils liés à l'externalisation de la gestion d'un parc informatique ?

**Question 4 (6 points)**

Proposez une démarche projet globale et structurée afin de mettre en œuvre au sein de la Direction des Systèmes d'Information de la ville de X un logiciel de gestion de parc disposant d'une fonction *helpdesk*.

**Documents joints :**

- Document 1 :** « Le référentiel ITIL des processus informatiques » - JDN Solutions - 25 Octobre 2004 - 2 pages
- Document 2 :** « Zoom sur deux domaines au cœur de la méthode ITIL » - JDN Solutions - 26 Octobre 2004 - 3 pages
- Document 3 :** « Le chemin du DSI mieux balisé face à l'infogérance » - 01 Informatique - 16 juin 2006 - 1 page
- Document 4 :** « La Communauté Urbaine de Bordeaux centralise sa gestion de parc » - JDN Solutions - 16 juin 2006 - 1 page
- Document 5 :** Dossier : « Gestion de parc, état des lieux » - Décision informatique - 23 mai 2005 - 7 pages

Reproductions effectuées par le CIG Petite Couronne avec l'autorisation du CFC. Toute nouvelle reproduction interdite.

**Ce document comprend : un sujet de 2 pages, un dossier de 14 pages.**

*Certains documents peuvent comporter des renvois à des notes ou à des documents volontairement non fournis car non indispensables à la compréhension du sujet.*

*Les plans fournis sont à une échelle approximative*

**TECHNICIEN SUPERIEUR TERRITORIAL**

**CONCOURS INTERNE ET DE 3<sup>ème</sup> VOIE**

**SESSION 2008**

**Epreuve :**

**Etude de cas**

**SPECIALITE : INFORMATIQUE ET SYSTEMES D'INFORMATION**

**Option : SYSTEME D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION**

**A LIRE ATTENTIVEMENT AVANT DE TRAITER LE SUJET**

**Ce document comprend : un sujet de 2 pages, un dossier de 14 pages.**

- ↪ **Ni dans votre copie, ni dans les documents éventuellement à joindre à votre copie vous ne devez faire apparaître de signes distinctifs tels que paraphe, signature, votre nom ou un nom fictif.**
- ↪ **Seules les références (nom de collectivité, nom de personne, ...) figurant le cas échéant sur le sujet ou dans le dossier peuvent apparaître dans votre copie.**
- ↪ **L'utilisation d'une calculatrice de fonctionnement autonome et sans imprimante est autorisée.**

**Le non-respect des règles ci-dessus peut entraîner l'annulation de la copie par le jury.**

**Les feuilles de brouillon ne seront en aucun cas prises en compte.**